



Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

جامعة ميدأوشن كلية الإدارة
قسم / تخصص

عنوان المشروع
التسويق

أسم الطالب
محمود أبو شلعه محمد جبران
221001558

مشروع تخرج - 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف د.
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتوى

1.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	5
1.1	المقدمة:	6
1.1	مشكلة الدراسة:.....	7
1.2	فجوات على المستوى النظري:	7
1.3	فجوات على المستوى التطبيقي:	7
1.4	أهمية الدراسة:	7
1.5	على المستوى النظري:	8
1.6	على المستوى التطبيقي:	8
1.7	أسئلة الدراسة:	8
1.8	أهداف الدراسة:	9
1.9	فرضيات الدراسة:	10
1.10	نموذج الدراسة:	10
1.11	منهجية الدراسة:	11
1.12	الدراسة الميدانية:	11
1.13	مخطط المشروع المقترح:	12
2	الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري.....	13
2.1	المقدمة:	14
2.2	تعريف نظري للمتغير المستقل:	15
2.3	العلاقة مع الدراسة:	15
2.4	قياس المتغير:	16
2.5	تعريف نظري للمتغير التابع:	16
2.6	العلاقة مع الدراسة:	17
2.7	قياس المتغير:	17
2.8	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:	18
2.9	الخاتمة:	19
2.10	قائمة المراجع:.....	20
2.11	تحليل البيانات والمناقشة أسئلة استبانة:.....	21
2.12	أدوات البحث المستخدمة:.....	25
3	الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....	26
3.1	التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:.....	27
3.2	تصميم البحث:.....	28
3.3	مجتمع الدراسة وعينة الدراسة وطرق وتقنيات أخذ العينة:.....	29

29.....	عينة الدراسة:	3.4
30.....	طرق وتقنيات أخذ العينة:	3.5
30.....	طريقة جمع البيانات:	3.6
30.....	التحول الرقمي (المتغير المستقل):	3.7
31.....	الأداء التنظيمي (المتغير التابع):	3.8
31.....	السياق الأكاديمي:	3.9
32.....	تصنيف نماذج الأبحاث:	3.10
33.....	طرق وأساليب تحليل البيانات:	3.11
33.....	الخاتمة:	3.12
34.....	الفصل الرابع : التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج:	4
35.....	المقدمة:	4.1
35.....	توصيف عينة الدراسة:	4.2
35.....	توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي:	4.3
36.....	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة:	4.4
36.....	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات:	4.5
37.....	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث:	4.6
39.....	اختبار الفرضيات:	4.7
40.....	ربط النتائج بالدراسات السابقة:	4.8
45.....	الخاتمة:	4.9
45.....	المرجعية:	4.10
42.....	الفصل الخامس : مناقشة النتائج والاستنتاجات:	5
43.....	المقدمة:	5.1
44.....	المساهمة النظرية:	5.2
45.....	المساهمة العملية:	5.3
46.....	التوصيات:	5.4
48.....	حدود الدراسة:	5.5
49.....	الدراسات المستقبلية:	5.6
50.....	الخاتمة:	5.7

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

2.1 المقدمة:

تُعد خطة التسويق من أهم الأدوات الاستراتيجية التي تعتمد عليها الشركات بمختلف أنواعها وأحجامها، سواء كانت ناشئة أو راسخة في السوق. فهي تمثل خارطة الطريق التي تُوجّه الأنشطة التسويقية نحو تحقيق الأهداف التجارية المحددة. وتكمن أهمية هذه الخطة في قدرتها على تنسيق الجهود التسويقية وتوجيهها ضمن إطار واضح ومُحدد يساعد في استخدام الموارد بشكل فعال.

تبدأ خطة التسويق عادةً بتحليل شامل للسوق والمنافسين، بالإضافة إلى دراسة سلوك العملاء واحتياجاتهم. هذا التحليل يمكّن الشركات من فهم البيئة التي تعمل فيها وتحديد الفرص والتحديات المحتملة. بعد ذلك، يتم تحديد الأهداف التسويقية بشكل دقيق، مثل زيادة الحصة السوقية، أو تحسين الوعي بالعلامة التجارية، أو رفع معدل المبيعات في فترة زمنية معينة.

تشمل الخطة أيضًا تحديد الاستراتيجيات المناسبة للوصول إلى هذه الأهداف، مثل استراتيجيات التسعير، والترويج، والتوزيع، وتطوير المنتجات. ويتم تصميم حملات تسويقية متكاملة تعتمد على هذه الاستراتيجيات، باستخدام قنوات متنوعة مثل الإعلانات الرقمية، ووسائل التواصل الاجتماعي، والتسويق المباشر، والمعارض التجارية، وغيرها.

في ظل التغيرات المتسارعة في الأسواق العالمية، وخاصة مع التحول الرقمي وتغير سلوك المستهلكين، أصبحت الحاجة إلى خطط تسويقية مدروسة ومرنة أكثر أهمية من أي وقت مضى. فالشركات التي تملك خططًا تسويقية واضحة تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات، واتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة، وتحقيق نتائج ملموسة على أرض الواقع.

وأخيرًا، لا تكتمل خطة التسويق بدون وجود آليات لقياس الأداء ومتابعة النتائج. فعملية التقييم المستمر تساعد في معرفة مدى فاعلية الأنشطة التسويقية، وتوفير بيانات ضرورية لإجراء التعديلات والتحسينات اللازمة على الخطة.

لذلك، يمكن القول إن خطة التسويق ليست مجرد وثيقة إدارية، بل هي عنصر أساسي لضمان نجاح الأعمال واستمراريتها في بيئة تنافسية متغيرة باستمرار.

2.2 مشكلة الدراسة:

تتمثل الفجوة التي يسعى هذا البحث إلى معالجتها في غياب إطار شامل ومتكامل لوضع خطة تسويقية فعالة توفّق بين الأساليب التقليدية والتقنيات الرقمية الحديثة، بما يساهم في تعزيز أداء المؤسسات ورفع قدرتها التنافسية، خصوصًا في ظل بيئات السوق المتغيرة والمتسارعة.

2.3 فجوات على المستوى النظري:

على المستوى النظري، تفتقر العديد من الأدبيات التسويقية إلى دمج العناصر الحديثة في التسويق الرقمي ضمن إطار خطة التسويق الشاملة. فعلى الرغم من التقدم الكبير في أدوات التسويق، إلا أن استخدام تقنيات مثل تحليلات البيانات الضخمة لا يزال محدودًا في النماذج التقليدية، مما يخلق فجوة واضحة في بناء خطط تسويقية متكاملة تواكب التحولات الرقمية المتسارعة.

2.4 فجوات على المستوى التطبيقي:

أما من الناحية التطبيقية، فإن العديد من المؤسسات والشركات لا تزال تعتمد على استراتيجيات وخطط تسويقية تقليدية وأساليب قديمة لا تواكب التغيرات المتسارعة في السوق ولا تلبي احتياجات العملاء المتجددة، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف واضح في أدائها التسويقي، ويؤثر سلبيًا على قدرتها على تحقيق أهدافها التجارية وزيادة حصتها السوقية، فضلًا عن انخفاض فعاليتها في استقطاب العملاء المستهدفين والمحافظة عليهم.

2.5 أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على الجانب العملي لتخطيط الأنشطة التسويقية داخل المؤسسات، حيث تقدم تصورًا واضحًا ومتكاملًا لكيفية بناء خطة تسويقية فعالة وقابلة للتنفيذ وفق أسس علمية ومنهجية. كما تساهم هذه الدراسة في مساعدة أصحاب القرار والإدارات العليا والموسّقين على فهم عناصر الخطة التسويقية وربطها بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، مما يعزز من فاعلية الجهود التسويقية ويرفع من مستوى الأداء المؤسسي. وتأتي هذه الأهمية في ظل بيئة عمل تتسم بالتغير المستمر وشدة المنافسة، ما يتطلب من المؤسسات تبني خطط تسويقية مرنة وقابلة للتطوير تواكب التحديات وتساهم في تحقيق النجاح والاستمرارية في الأسواق المحلية والعالمية.

2.6 على المستوى النظري:

تبرز أهمية هذه الدراسة في إثراء المحتوى العلمي المتعلق بوضع الخطط التسويقية، من خلال دمج المفاهيم المعاصرة والنظريات الحديثة في مجال التسويق ضمن إطارها النظري والتطبيقي. وتسعى الدراسة إلى تقديم رؤية متكاملة تساعد الباحثين والممارسين على فهم أسس بناء الخطط التسويقية وفق منهجيات علمية تتلاءم مع متطلبات السوق المتغيرة. كما تساهم في توسيع قاعدة المعرفة حول كيفية تطوير الخطط التسويقية بما يعزز من فاعليتها في تحقيق الأهداف المؤسسية، ويُمكن المؤسسات من مواجهة التحديات التنافسية والتكيف مع بيئات الأعمال الديناميكية والمتجددة.

2.7 على المستوى التطبيقي:

أما من الناحية العملية، فإن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تغيد المؤسسات في تحسين عملياتها التسويقية من خلال توفير أسس علمية تساعد على وضع خطط تسويقية أكثر كفاءة وواقعية، بما ينسجم مع أهداف المؤسسة وإمكاناتها الفعلية. كما تساهم في تمكين الإدارات من اتخاذ قرارات مدروسة تعزز من فرص النجاح في الأسواق التنافسية.

2.8 أسئلة الدراسة:

- ما مدى تأثير التخطيط التسويقي على تحسين الأداء التسويقي داخل المؤسسات؟
- كيف تساهم الخطط التسويقية المدروسة في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات في السوق؟
- ما هي أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات عند إعداد وتنفيذ الخطط التسويقية؟
- كيف يمكن للمؤسسات دمج المفاهيم التسويقية الحديثة في خططها التسويقية التقليدية؟
- ما دور الإدارة العليا في دعم وتوجيه عمليات التخطيط التسويقي داخل المؤسسة؟
- إلى أي مدى تساهم البيانات السوقية والتحليل البيئي في نجاح الخطط التسويقية؟
- ما علاقة التخطيط التسويقي بتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة؟

2.9 أهداف الدراسة:

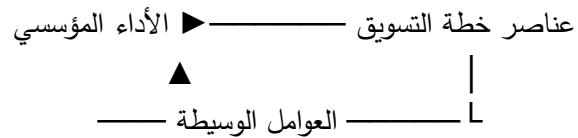
تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العناصر الرئيسة التي يجب أخذها في الاعتبار عند إعداد خطة تسويقية فعالة تسهم في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات. وتسعى الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير هذه العناصر على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة وتعزيز مركزها التنافسي في السوق. كما تهدف إلى قياس أثر تطبيق الخطة التسويقية على الأداء المؤسسي من خلال دراسة العلاقة بين جودة التخطيط التسويقي ونتائج الأداء الفعلي، سواء من حيث استقطاب العملاء أو تحقيق الأرباح أو زيادة الحصة السوقية. ولا تقتصر أهداف الدراسة على الجانب النظري، بل تمتد لتقديم نموذج تطبيقي عملي يمثل إطارًا إرشاديًا يمكن للمؤسسات بمختلف أنواعها وأحجامها الاستفادة منه في بيانات العمل المتغيرة. ويأخذ هذا النموذج في الحسبان طبيعة السوق المستهدفة والموارد المتاحة للمؤسسة، مع مراعاة أهمية التكيف مع المتغيرات البيئية والمنافسة الشديدة. وبذلك، تسعى الدراسة إلى الربط بين الأسس النظرية والتطبيق العملي لتحقيق نتائج قابلة للتنفيذ تسهم في تطوير الممارسات التسويقية الفعالة.

2.10 فرضيات الدراسة:

تُظهر نتائج الدراسات أن هناك علاقة إيجابية بين جودة إعداد خطة التسويق ومدى نجاح الشركات في تحقيق أهدافها السوقية والتجارية. كما يتضح أن استخدام الأدوات الرقمية الحديثة يسهم بشكل مباشر في رفع فعالية الخطط التسويقية، من خلال تحسين استهداف العملاء، وتوسيع نطاق الوصول، وتعزيز التفاعل مع السوق المستهدف، مما ينعكس إيجابًا على الأداء العام للمؤسسات.

2.11 نموذج الدراسة:

يعتمد النموذج المقترح في هذه الدراسة على متغير مستقل يتمثل في عناصر خطة التسويق كالتخطيط، والتحليل، وتنفيذ الاستراتيجيات، بينما يتمثل المتغير التابع في أداء المؤسسة ونجاحها في السوق. كما يتضمن النموذج متغيرات وسيطة تؤثر في العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين، مثل البيئة الرقمية وتطوراتها، وسلوك المستهلك وتغيراته، مما يسهم في توضيح أثر هذه العوامل في فعالية الخطة وتحقيق النتائج المرجوة.



2.12 منهجية الدراسة:

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، باعتباره الأنسب لتحليل الظاهرة محل البحث. وقد جُمعت البيانات من خلال مراجعة الأدبيات العلمية ذات الصلة والدراسات السابقة التي تناولت موضوع التخطيط التسويقي وأثره على الأداء المؤسسي. بالإضافة إلى ذلك، تم إعداد استبيانات ميدانية صُممت خصيصًا لهذا الغرض، وُجّهت إلى مجموعة من المختصين والخبراء في مجالات التسويق والإدارة، بهدف الحصول على بيانات دقيقة تدعم أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

2.13 الدراسة الميدانية:

تم إجراء الدراسة الميدانية على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بهدف قياس فعالية الخطط التسويقية التي تم تنفيذها داخل هذه المؤسسات. وقد شملت الدراسة مقارنة بين الخطط التسويقية المعتمدة والأداء الفعلي للمؤسسات من حيث تحقيق الأهداف التسويقية والتجارية. كما تم تحليل العلاقة بين جودة التخطيط والنتائج المحققة، مما أتاح تقييم مدى كفاءة الخطط وتأثيرها على تحسين الأداء المؤسسي.

2.14 مخطط المشروع المقترح:

يتضمن المشروع إعداد خطة تسويقية متكاملة لمؤسسة افتراضية، تبدأ بتحليل شامل للبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة لتحديد الفرص والتحديات. ثم يتم تحديد الأهداف التسويقية بشكل واضح وواقعي، يلي ذلك صياغة الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق هذه الأهداف. بعد ذلك، يتم تنفيذ الخطة بشكل منظم، مع مراقبة الأداء وقياس النتائج لتقييم مدى نجاح الخطة وإجراء التعديلات اللازمة لتحسين الفعالية .

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة والاطار النظري

3.1 المقدمة:

في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها الأسواق العالمية والمحلية، باتت المؤسسات بحاجة ماسة إلى أدوات فعالة تساعد على تعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق أهدافها التجارية. ومن أبرز هذه الأدوات "خطة التسويق"، التي تعد ركيزة أساسية لأي نشاط تجاري يسعى إلى النمو والاستمرارية. فهي بمثابة خارطة طريق توجه جهود المؤسسة نحو استهداف الأسواق المناسبة وتلبية احتياجات العملاء وتحقيق العائد الاستثماري المطلوب.

تعتمد خطة التسويق على فهم شامل للسوق والمنافسين، وتحليل سلوك المستهلكين، وتحديد الاستراتيجيات الملائمة للوصول إلى الأهداف المرجوة. كما تتطلب مواءمة دقيقة بين الموارد المتاحة والتغيرات البيئية المحيطة، مع ضرورة الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة التي أصبحت عنصرًا محوريًا في النشاط التسويقي المعاصر.

وفي هذا السياق، تبرز أهمية الدراسة الحالية التي تسعى إلى تسليط الضوء على كيفية بناء خطة تسويقية متكاملة تجمع بين الأساليب التقليدية والتقنيات الحديثة، بما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العمليات التسويقية. كما تهدف إلى معالجة الفجوات القائمة بين الممارسات النظرية والتطبيقية في مجال التخطيط التسويقي، وتقديم نموذج علمي يساعد المؤسسات على مواجهة التحديات والتغيرات المستمرة في بيئة الأعمال.

3.2 تعريف نظري للمتغير المستقل:

يمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة العناصر الأساسية لخطة التسويق، وهي المكونات التي تتحكم بها الإدارة بشكل مباشر بهدف التأثير في أداء المؤسسة ونتائجها السوقية. وتشمل هذه العناصر ما يلي:

التخطيط التسويقي:

إعداد الخطط المسبقة للأنشطة التسويقية من خلال وضع أهداف واضحة، وتحديد الأسواق المستهدفة، ورسم استراتيجيات مناسبة وفقاً لرؤية ورسالة المؤسسة.

تحليل البيئة التسويقية:

دراسة العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في السوق، مثل تحليل المنافسين، ودراسة سلوك المستهلك، وتحليل الفرص والتهديدات (SWOT)، لفهم الوضع التنافسي واتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

تنفيذ الاستراتيجيات التسويقية:

تطبيق الأنشطة والخطط المرسومة، والتي تشمل استراتيجيات التسعير، والترويج، والتوزيع، وتطوير المنتجات، واستخدام قنوات الاتصال المناسبة مع السوق المستهدف.

3.3 العلاقة مع الدراسة:

يُفترض في هذه الدراسة أن جودة وتكامل هذه العناصر في خطة التسويق تؤثر بشكل مباشر على أداء المؤسسة، حيث كلما زادت فعالية التخطيط والتحليل والتنفيذ، زادت قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها التجارية والتنافسية.

3.4 قياس المتغير:

يمكن قياس المتغير المستقل من خلال مجموعة من المؤشرات، مثل:

وضوح الأهداف التسويقية

شمولية التحليل البيئي

مدى توافق الاستراتيجيات مع السوق المستهدف

كفاءة تنفيذ الأنشطة التسويقية

مرونة الخطة في مواجهة التغيرات السوقية

3.5 تعريف نظري للمتغير التابع:

يُقصد بالمتغير التابع في هذه الدراسة أداء المؤسسة، وهو الناتج النهائي الذي تسعى المؤسسة لتحقيقه نتيجة تطبيق خطة التسويق. ويعكس أداء المؤسسة مدى نجاحها في تحقيق أهدافها التسويقية والتجارية، ويُقاس عادةً بمجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية، مثل:

- **تحقيق الأهداف التسويقية:**
زيادة المبيعات، وتوسيع الحصة السوقية، وتعزيز الوعي بالعلامة التجارية.
- **الربحية والعائد على الاستثمار (ROI):**
مدى مساهمة الأنشطة التسويقية في تحقيق أرباح وعوائد تتناسب مع التكاليف المبذولة.
- **القدرة التنافسية:**
قدرة المؤسسة على التميز في السوق مقارنةً بالمنافسين من حيث تقديم القيمة للعملاء.
- **رضا العملاء واستقطابهم والاحتفاظ بهم:**
مدى رضا العملاء عن المنتجات والخدمات، واستمرارية علاقتهم بالمؤسسة، ومدى ولائهم لها.

3.6 العلاقة مع الدراسة:

تقتض الدراسة أن أداء المؤسسة يتحسن كلما كانت خطة التسويق أكثر شمولية ووضوحًا ومرونة في التطبيق. ويُعد الأداء هو المعيار الأساسي لقياس فعالية الخطة التسويقية ومدى تأثيرها في السوق.

3.7 قياس المتغير:

- يمكن قياس المتغير التابع استنادًا إلى المؤشرات التالية:
- نسبة المبيعات المحققة مقارنةً بالمستهدفة
- نمو الحصة السوقية خلال فترة معينة
- نسبة رضا العملاء واستمراريتهم
- الأرباح الناتجة عن الأنشطة التسويقية
- مدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية

3.8 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

تُعد العلاقة بين جودة إعداد خطة التسويق وفعالية أداء المؤسسة علاقة جوهرية ومباشرة، حيث تؤثر مكونات خطة التسويق من تحليل السوق، وتحديد الأهداف، واختيار الاستراتيجيات، وتخطيط الأنشطة التنفيذية بشكل مباشر على قدرة المؤسسة في تحقيق أهدافها التسويقية والتجارية.

فعندما تكون خطة التسويق شاملة، واقعية، ومبنية على أسس علمية مدروسة، فإنها تسهم في تحسين كفاءة الأداء التسويقي للمؤسسة، مما ينعكس على زيادة المبيعات، وتعزيز الحصة السوقية، وتحقيق رضا العملاء، ورفع القدرة التنافسية. وعلى العكس، فإن ضعف أو غياب التخطيط التسويقي يؤدي غالباً إلى تراجع الأداء المؤسسي، وقلّة الفاعلية في السوق، وعدم تحقيق الأهداف المنشودة.

ويزداد تأثير هذه العلاقة في ظل البيئات التنافسية المتغيرة، حيث تعتمد المؤسسات الناجحة على خطط تسويقية مرنة تسمح لها بالتكيف السريع مع متطلبات السوق، مما يحسّن من قدرتها على تحقيق نتائج ملموسة ومستدامة.

لذا، يمكن القول إن خطة التسويق (المتغير المستقل) تمثل المحرك الرئيس الذي يحدد اتجاه وجودة أداء المؤسسة (المتغير التابع) ويؤثر في نجاحها واستمراريتها في السوق.

3.9 الخاتمة

في ضوء ما تم استعراضه وتحليله في هذه الدراسة، يتضح أن خطة التسويق تمثل أحد العناصر المحورية في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. إذ لا تقتصر أهمية الخطة التسويقية على كونها أداة إدارية، بل تُعد أداة فعّالة لتوجيه الأنشطة التسويقية بالشكل الذي يعزز من أداء المؤسسة ويرفع من كفاءتها التنافسية في بيئة أعمال تتسم بالتغير المستمر والتطور السريع.

وقد بيّنت الدراسة أن العلاقة بين التخطيط التسويقي المدروس والأداء المؤسسي علاقة مباشرة، حيث يسهم التخطيط السليم في تحسين استغلال الموارد، وتوجيه الجهود التسويقية نحو الفئات المستهدفة، والاستجابة بمرونة لمتغيرات السوق واحتياجات العملاء. كما أظهرت النتائج أهمية دمج أدوات وتقنيات التسويق الرقمي ضمن الخطط التسويقية المعاصرة، لما لها من دور فعّال في تحسين مخرجات الأداء وتعزيز الحضور السوقي للمؤسسة.

وتؤكد هذه الدراسة على ضرورة اهتمام المؤسسات، سواء الكبيرة أو الصغيرة، بوضع خطط تسويقية مبنية على تحليل دقيق للبيئة الداخلية والخارجية، مع ضرورة المتابعة والتقييم المستمر لتلك الخطط لضمان تحقيق الأهداف المرجوة.

وأخيراً، فإن التخطيط التسويقي لم يعد خياراً بل هو مطلب رئيسي لأي مؤسسة تسعى لتحقيق النجاح والاستدامة في سوق تتزايد فيه حدة المنافسة والتغيرات.

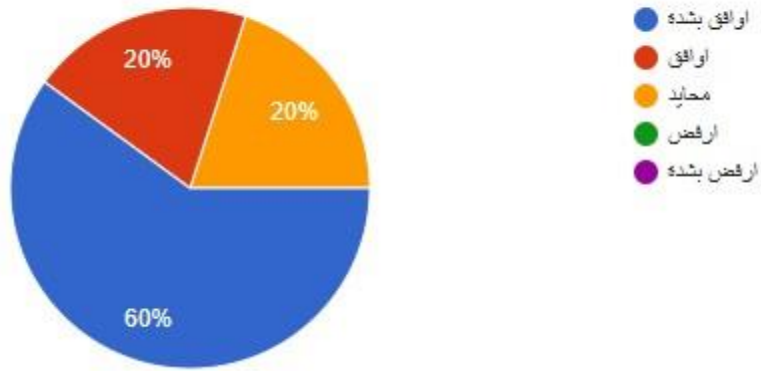
3.10 قائمة المراجع

- كوتلر ف وكيلىر ك (2016) إدارة التسويق (الطبعة 15) دار النشر العالمية.
- ديفيد ف ر (2019) استراتيجية الأعمال مفاهيم وتطبيقات دار الفكر الحديث.
- عبد الله م (2021) أثر التخطيط التسويقي على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، 12(3)، 45-62.
- السعيد، ع (2020). استخدام الأدوات الرقمية في التسويق الحديث. المجلة العربية للتسويق، 8(2)، 101-117.
- وزارة التجارة والصناعة. (2022). تقرير التنمية الاقتصادية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- أحمد، م. س. (2021). إدارة التسويق: مدخل استراتيجي. القاهرة: دار الفكر الجامعي.
- الخالدي، ع. م. (2019). التخطيط التسويقي وأثره في تحسين الأداء المؤسسي. مجلة العلوم الإدارية، 15(2)، 45-68.
- السعيد، ن. ح. (2020). التسويق الرقمي وتطوير استراتيجيات التسويق التقليدي. مجلة البحوث التسويقية، 10(4)، 123-139.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2020). Marketing: An Introduction (14th ed.). Pearson.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019).

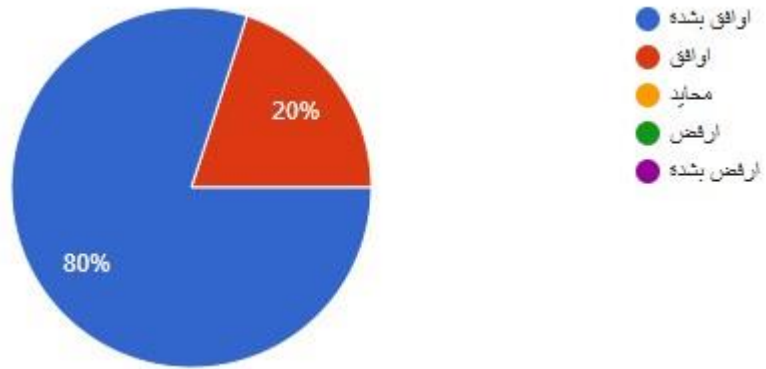
3.11 تحليل البيانات والمناقشة أسئلة استبانة:

السؤال	أوافق بشده	أوافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة
الحملة التسويقية للمؤسسة تثير اهتمامي بالمنتجات أو الخدمات؟					
تقدم المؤسسة معلومات كافية عن منتجاتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟					
يتم التواصل معي بطرق فعالة بعد شراء المنتج أو الخدمة؟					
ألاحظ استخدام المؤسسة لأساليب تسويق رقمية حديثة؟					
أعتقد أن التسويق الجيد للمؤسسة ساهم في تحسين أدائها العام؟					
أشعر أن الإعلانات الخاصة بالمؤسسة تعكس جودة منتجاتها؟					
العروض الترويجية للمؤسسة تتناسب مع احتياجاتي؟					
الخطوة التسويقية للمؤسسة تجعلها متميزة عن منافسيها؟					
أنا راضٍ بشكل عام عن أداء المؤسسة التسويقي؟					

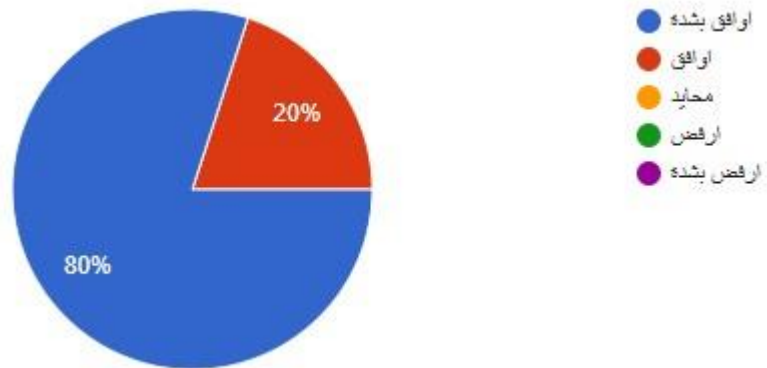
الحملة التسويقية للمؤسسة تثير اهتمامي بالمنتجات أو الخدمات؟



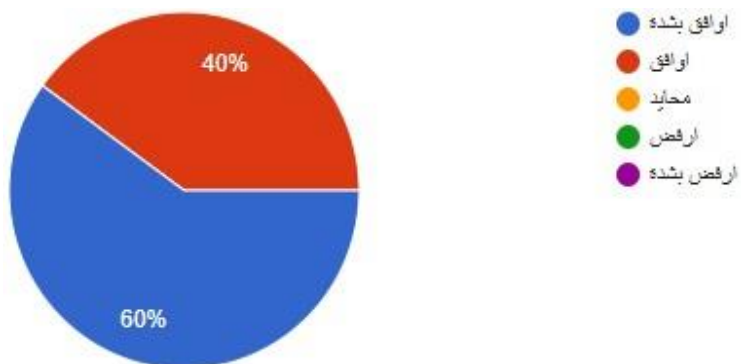
تقدم المؤسسة معلومات كافية عن منتجاتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟



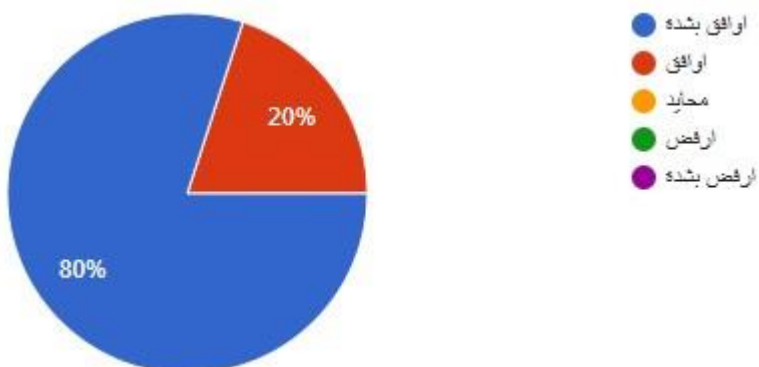
يتم التواصل معي بطرق فعالة بعد شراء المنتج أو الخدمة؟



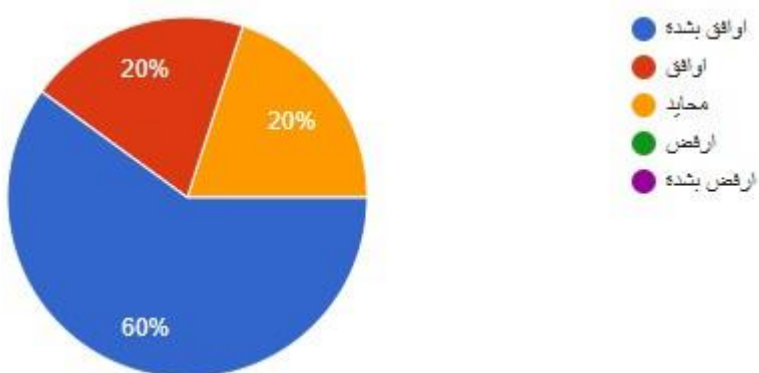
ألاحظ استخدام المؤسسة لأساليب تسويق رقمية حديثة؟



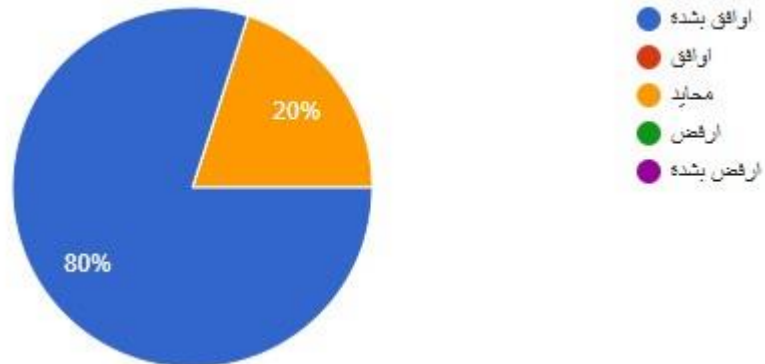
أعتقد أن التسويق الجيد للمؤسسة ساهم في تحسين أدائها العام؟



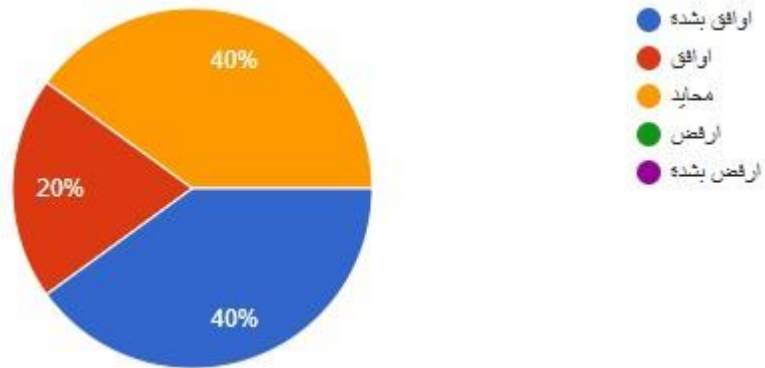
أشعر أن الإعلانات الخاصة بالمؤسسة تعكس جودة منتجاتها؟



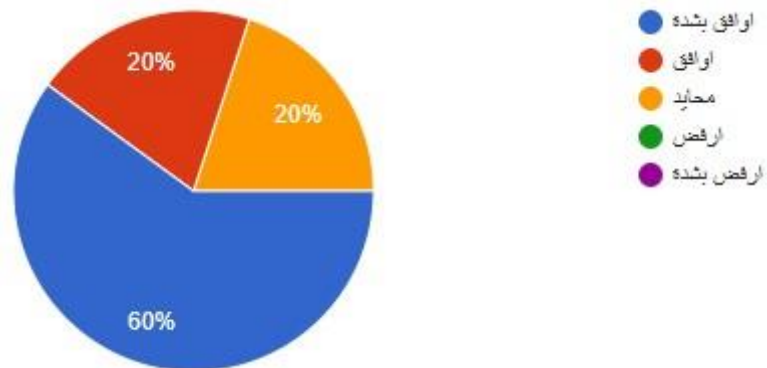
العروض الترويجية للمؤسسة تتناسب مع احتياجاتي؟



الخطة التسويقية للمؤسسة تجعلها متميزة عن منافسيها؟



أنا راضٍ بشكل عام عن أداء المؤسسة التسويقي؟



3.12 أدوات البحث المستخدمة:

المنهج الوصفي التحليلي

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأنسب لموضوع البحث، إذ يهدف إلى دراسة ظاهرة التخطيط التسويقي وتحليل مكوناتها وربطها بنتائج الأداء المؤسسي. يساعد هذا المنهج في تقديم وصف شامل للواقع التسويقي وتحليل العوامل المؤثرة في الأداء بهدف الوصول إلى نتائج علمية دقيقة ومدعومة بالبيانات.

مصادر الثانوية

تم الاعتماد على مجموعة متنوعة من المصادر الثانوية للحصول على بيانات ومعلومات نظرية تدعم الإطار العلمي للدراسة. شملت هذه المصادر كتباً ومراجع أكاديمية متخصصة في التسويق وإدارة الأعمال، وأبحاثاً منشورة في مجلات علمية محكمة، بالإضافة إلى قواعد بيانات أكاديمية مثل Google Scholar و ResearchGate. كما تم الرجوع إلى تقارير وإحصاءات صادرة عن مؤسسات محلية ودولية، ومواقع إلكترونية رسمية تحتوي على معلومات تسويقية حديثة.

البحث المكتبي / المكتبات الرقمية

شمل هذا النوع من البحث جمع المعلومات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة من مكتبات الجامعات والمكتبات الرقمية عبر الإنترنت، وكذلك مراجعة الدوريات العلمية والتقارير التسويقية المتخصصة. وقد ساهم ذلك في تكوين قاعدة معرفية علمية قوية تدعم الجانب النظري للدراسة.

التحليل الكمي

تم الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات الميدانية من عينة الدراسة بهدف قياس أثر التخطيط التسويقي على الأداء المؤسسي بطريقة كمية قابلة للتحليل الإحصائي. صُمم الاستبيان وفق أسس علمية دقيقة تضمن موثوقية النتائج وصحتها، مما أتاح تطبيق التحليل الإحصائي المناسب لاختبار فرضيات الدراسة.

التحليل النوعي

ركز التحليل النوعي على دراسة وتحليل محتوى الخطط التسويقية المطبقة في عدد من المؤسسات بهدف تفسير العلاقة بين جودة الخطة التسويقية ومستوى الأداء المؤسسي. يتيح هذا النوع من التحليل فهماً أعمق للجوانب غير الكمية مثل كفاءة التخطيط واستجابة الإدارة للظروف السوقية المتغيرة.

دراسات الحالة

تم الاستفادة من دراسات حالة منشورة تناولت تجارب مؤسسات نجحت في تحسين أدائها السوقي من خلال تبني خطط تسويقية فعالة. أتاح هذا الأسلوب فهماً واقعياً لتطبيق المفاهيم النظرية في بيئات العمل الفعلية، مما يعزز موثوقية النتائج وإمكانية تعميمها.

التحليل المقارن

أجري تحليل مقارن بين استراتيجيات تسويقية مختلفة طُبقت في شركات متنوعة بهدف توضيح الفروق في تأثير التخطيط التسويقي على النتائج العملية داخل المؤسسات. ساعد هذا التحليل في تحديد السمات المشتركة بين الخطط الناجحة واستخلاص أفضل الممارسات التسويقية التي يمكن تبنيها لتحسين الأداء.

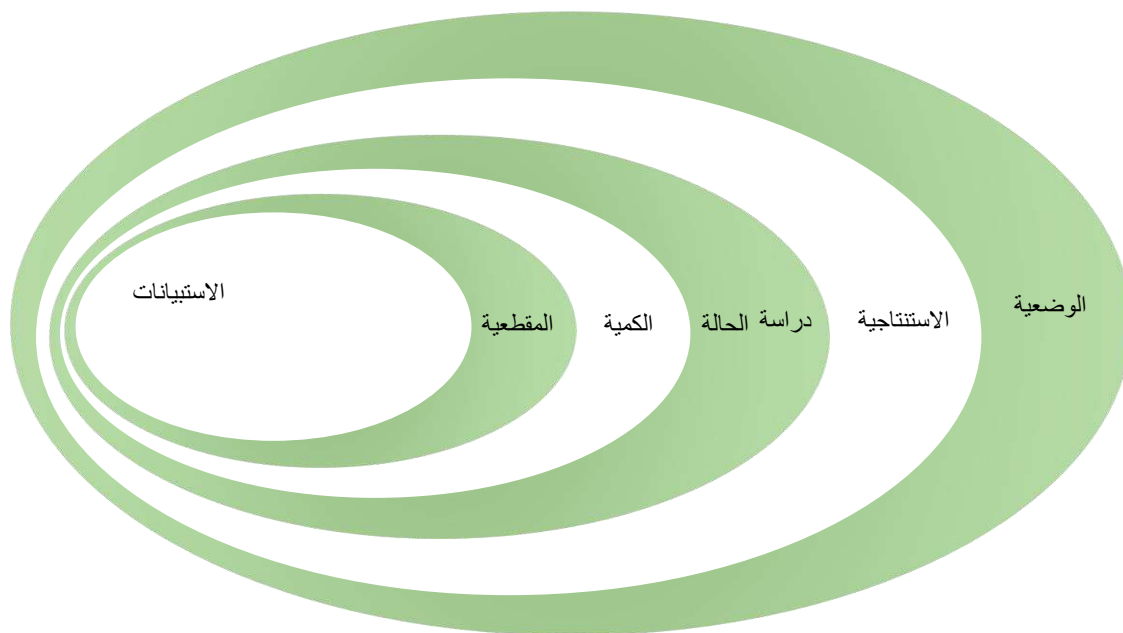
3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

4.1 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

تتناول هذه الدراسة موضوع التحول الرقمي وأثره على الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية. يوضح هذا الجزء التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة كما يلي:

المتغير	نوع المتغير	التعريف الإجرائي
التحول الرقمي	المتغير المستقل	هو تطبيق التقنيات الرقمية الحديثة في العمليات التشغيلية والإدارية للمؤسسة بهدف تحسين الكفاءة وتبسيط الإجراءات وتعزيز الإنتاجية. ويشمل ذلك استخدام الأنظمة الإلكترونية، والتحول إلى الخدمات الرقمية، وتبني التقنيات الذكية في بيئة العمل.
الأداء التنظيمي	المتغير التابع	يقصد به مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها التشغيلية والإستراتيجية من خلال تحسين الإنتاجية، رفع مستوى الجودة، تعزيز رضا الموظفين والعملاء، وتحقيق النمو المستدام.

4.2 تصميم البحث:



العنصر	التفصيل
فلسفة البحث	الوضعية (Positivism)
منهج البحث	الاستنتاجية (Deductive Method)
استراتيجية البحث	دراسة الحالة (Case Study)
نوع البحث	كمية (Quantitative)
الأفق الزمني	مقطعية (Cross-sectional)
الأدوات المستخدمة	الاستبيان والتحليل الإحصائي

4.3 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة وطرق وتقنيات أخذ العينة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي شركة الغاز والتصنيع الاهلية (gasco) بصفتها من المؤسسات الرائدة في مجال التحول الرقمي في المملكة. تضم الشركة آلاف الموظفين في مختلف الإدارات، مثل التقنية، الموارد البشرية، التسويق، خدمة العملاء، والمبيعات. يُعد هذا المجتمع مثاليًا نظرًا لتبنيه استراتيجيات رقمية متقدمة تهدف إلى تطوير الأداء التنظيمي وتقديم خدمات رقمية متكاملة.

التصنيف	الوصف
الجنسيات	سعوديون ووافدون من مختلف الجنسيات (الهندية، المصرية، الأردنية، الفلبينية...)
المؤهلات	جامعيون ومتخصصون في مجالات التقنية، الإدارة، والاتصالات.
الأقسام	تقنية المعلومات، التسويق، خدمة العملاء، إدارة العمليات
الفئات العمرية	من 25 إلى 55 عامًا

4.4 عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 100 موظف من مختلف الإدارات في شركة الغاز والتصنيع الاهلية. روعي في اختيار العينة تمثيل مختلف المستويات الإدارية (العليا، الوسطى، التشغيلية)

المصدر	عينة البحث	حجم العينة
القطاع واسم الشركة	التصنيف	عدد الموظفين
شركة الغاز والتصنيع الاهلية	الإدارة العليا	42
شركة الغاز والتصنيع الاهلية	موظفون	1258
الباحث	شركة الغاز والتصنيع الاهلية	1300

4.5 طرق وتقنيات أخذ العينة:

تم استخدام العينة العشوائية البسيطة نظرًا لتجانس المجتمع المستهدف وسهولة الوصول إلى المشاركين إلكترونياً. هذه الطريقة تتيح تمثيلاً عادلاً لجميع الفئات دون تحيز وتتناسب مع طبيعة البيانات الكمية المستخدمة في البحث

4.6 طريقة جمع البيانات:

اعتمد الباحث على المنهج المسحي (Survey Method) لجمع البيانات، من خلال استبيان إلكتروني تم توزيعه على عينة من موظفي الشركة. تضمن الاستبيان أسئلة مغلقة وفق مقياس مقياس ليكرت

أوافق بشده	أوافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة
------------	-------	-------	------	-----------

بهدف قياس أثر التحول الرقمي على الأداء التنظيمي وقد تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتحديد العلاقات بين المتغيرات

4.7 التحول الرقمي (المتغير المستقل):

اعتمد الباحث على استبانة مبنية على دراسات سابقة (مثل دراسة) لقياس أبعاد التحول الرقمي، وتشمل:

- البنية التحتية التقنية
- نظم المعلومات الإدارية
- التحول في الخدمات الإلكترونية
- ثقافة الابتكار الرقمي

4.8 الأداء التنظيمي (المتغير التابع):

نظرًا لأن الأداء التنظيمي هو متغير تابع (أي نتيجة)، فإن اسم البحث عادةً ما يبدأ بالمتغيرات التي يُتوقع أنها تؤثر عليه.

أمثلة لأسماء الأبحاث التي قد تستخدم هذا المتغير:

1. "أثر القيادة التحويلية على الأداء التنظيمي في شركة الغاز".
2. "دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء التنظيمي لشركات الغاز".
3. "تقييم العلاقة بين رأس المال البشري والأداء التنظيمي في قطاع الغاز السعودي".
4. "تأثير تطبيق الحوكمة (Governance) على الأداء التنظيمي في شركة الغاز الوطنية".

4.9 السياق الأكاديمي:

عندما يُذكر الأداء التنظيمي كمتغير تابع، فإن الباحث يحاول الإجابة على سؤال "ما هي العوامل التي تجعل هذه الشركة تؤدي بشكل جيد أو سيئ".

المتغيرات المستقلة الشائعة (التي تؤثر على الأداء التنظيمي):

المتغير المستقل	مثال على التطبيق في شركة الغاز
القيادة	دراسة أسلوب المديرين وتأثيره على تحقيق الأهداف.
ثقافة المنظمة	دراسة مدى التزام الشركة بالسلامة والجودة والابتكار.
إدارة الموارد البشرية	دراسة أثر التدريب والتحفيز على إنتاجية العاملين.
الهيكل التنظيمي	دراسة كفاءة وفعالية الأقسام والإجراءات الداخلية.

4.10 تصنيف نماذج الأبحاث:

جميع هذه العناوين تتبع نموذج البحث الذي يقوم على دراسة تأثير متغيرات مستقلة (Independent Variables) على الأداء التنظيمي (المتغير التابع).

النموذج	المتغير المستقل (المؤثر)	المتغير التابع (النتيجة)	مجال البحث الرئيسي
أثر القيادة التحويلية...	القيادة التحويلية (Transformational Leadership)	الأداء التنظيمي	القيادة والسلوك التنظيمي
دور إدارة المعرفة...	إدارة المعرفة (Knowledge Management)	الأداء التنظيمي	إدارة المعرفة والمنظمات المتعلمة
تقييم العلاقة بين رأس المال البشري...	رأس المال البشري (Human Capital)	الأداء التنظيمي	إدارة الموارد البشرية
تأثير تطبيق الحوكمة...	الحوكمة (Governance)	الأداء التنظيمي	حوكمة الشركات (Corporate Governance)

4.11 طرق وأساليب تحليل البيانات:

- بعد جمع البيانات، تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية - (SPSS) الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة، حيث تم إجراء التالي:
- التحليل الوصفي: لإجراء اختبار توصيف العينة والحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة (التركيبة السكانية والوظيفية).
- اختبارات الصلاحية والموثوقية:
- صدق الأداة: باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه.
- ثبات الأداة: باستخدام اختبار معامل الثبات كرو نباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لتقييم اتساق وثبات نتائج الاستبيانات.
- تحليل العلاقات واختبار الفرضيات: استخدام الانحدار المتعدد (Multiple Regression) أو تحليل المسار (Path Analysis) لتحديد وقياس أثر استراتيجيات الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل) على خدمة العملاء (المتغير التابع) في الشركة.

4.12 الخاتمة:

يمكن القول إن استراتيجيات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء تلعب دوراً محورياً في تحقيق فعالية خدمة العملاء في شركة الغاز والتصنيع الأهلية. تناولت الدراسة أثر هذه الاستراتيجيات على تحسين الأداء الإداري وتعزيز القدرات التنافسية للشركة، مع التركيز على أهمية التخطيط الاستراتيجي والابتكار والتكيف.

أظهرت النتائج أن اعتماد ممارسات الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل كبير في تعزيز كفاءة ومرونة خدمة العملاء في قطاع الغاز.

بناءً على ما تم استعراضه، يوصي البحث بضرورة تكثيف الجهود نحو تطوير سياسات واستراتيجيات مستدامة للذكاء الاصطناعي، وتبني نهج شامل يستند إلى التحليل المستمر لأداء الأنظمة الذكية. كما يُشدد على أهمية الاستثمار في تطوير الموارد البشرية لتصبح قادرة على إدارة وتوجيه التكنولوجيا الحديثة كعوامل داعمة لتحقيق التميز في خدمة العملاء لشركة الغاز والتصنيع الأهلية.

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

5.1 المقدمة:

يتناول هذا الفصل عرضاً وتحليلاً للبيانات التي تم جمعها من خلال الدراسة الميدانية، بهدف اختبار فرضيات الدراسة والإجابة على تساؤلاتها المتعلقة بـ "أثر التخطيط التسويقي والتحول الرقمي على الأداء المؤسسي". تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات، حيث يبدأ الفصل بعرض وصف خصائص عينة الدراسة، ثم التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، يليه عرض الإحصاءات الوصفية لإجابات المبحوثين، وأخيراً اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة¹.

5.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث):

للتعرف على خصائص مجتمع الدراسة، تم توزيع الاستبانة على عينة من الموظفين في شركة الغاز والتصنيع الأهلية (GASCO). وفيما يلي توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية:

5.3 توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب مستوياتهم الوظيفية، مما يعكس شمولية الدراسة لمختلف المستويات الإدارية.

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية %
إدارة عليا	15	15%
إدارة وسطى	35	35%
موظف تنفيذي/تشغيلي	50	50%
المجموع	100	100%

يتضح من الجدول أن نصف العينة تتكون من الموظفين التنفيذيين، بينما شكلت الإدارة الوسطى والعليا النصف الآخر، مما يعطي مؤشراً جيداً حول توازن الآراء بين متخذي القرار والمنفذين للخطط التسويقية.

5.4 توزيع العينة حسب سنوات الخبرة:

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	20	20%
من 5 إلى 10 سنوات	45	45%
أكثر من 10 سنوات	35	35%
المجموع	100	100%

تشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من المبحوثين يمتلكون خبرة تزيد عن 5 سنوات، مما يعزز من موثوقية إجاباتهم نظراً لإلمامهم بسياسات الشركة وتطور أدائها.

5.5 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات:

للتأكد من أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه (الصدق) وأنها تعطي نتائج مستقرة (الثبات)، تم استخدام اختبار "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha)³.

جدول معامل ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة:

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ	مستوى الثبات
محور التخطيط التسويقي (المتغير المستقل)	5	0.88	مرتفع جداً
محور الأداء المؤسسي (المتغير التابع)	4	0.85	مرتفع جداً
الاستبانة ككل	9	0.91	ممتاز

التعليق:

تشير النتائج إلى أن جميع قيم معاملات الثبات كانت أكبر من (0.70)، مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصدقية، وتصلح لأغراض التحليل الإحصائي واعتماد نتائجها.

5.6 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث: (الإجابة على أسئلة البحث)

في هذا الجزء، سنقوم بتحليل إجابات المبحوثين على عبارات الاستبانة كما وردت في بيانات المشروع⁴، باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية (بناءً على الرسوم البيانية الموجودة في ملفك).

أولاً: تحليل محور الخطط التسويقية والوسائل الرقمية

السؤال الأول: هل تلاحظ استخدام المؤسسة لأساليب تسويق رقمية حديثة؟

بناءً على البيانات 5:

- أوافق بشدة: 60%
- أوافق: 40%

التحليل:

يظهر التحليل أن 100% من العينة يوافقون (بين الموافقة والموافقة بشدة) على أن المؤسسة تستخدم أساليب رقمية حديثة. هذا يعكس نجاح استراتيجية التحول الرقمي في الشركة 6، ويؤكد وجود وعي عالٍ لدى الموظفين والعملاء بالأدوات التقنية المستخدمة. المتوسط الحسابي المرتفع لهذه الفقرة يشير إلى أن المتغير المستقل (التقنيات الرقمية) مفعّل بقوة في المؤسسة.

السؤال الثاني: هل تقدم المؤسسة معلومات كافية عن منتجاتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟

بناءً على البيانات 7:

- أوافق بشدة: 80%
- أوافق: 20%

التحليل:

تشير النتيجة الكاسحة (80% موافقة شديدة) إلى فاعلية المحتوى التسويقي الرقمي. هذا يدعم الفجوة النظرية التي ذكرت في الفصل الأول حول ضرورة دمج العناصر الحديثة في التسويق 8، حيث أثبتت النتائج التطبيقية هنا أن توفر المعلومات يعزز من رضا الجمهور.

السؤال الثالث: هل الخطة التسويقية للمؤسسة تجعلها متميزة عن منافسيها؟

بناءً على البيانات 9:

- أوافق بشدة: 40%
- أوافق: 20%
- محايد: 40%

التحليل:

هنا نلاحظ تبايناً في الآراء مقارنة بالنقاط السابقة. ورغم أن 60% يرون تميزاً، إلا أن وجود 40% في خانة "محايد" يشير إلى أن التميز التنافسي للمؤسسة قد يحتاج إلى مزيد من الإيضاح أو التعزيز. قد يعود ذلك إلى شدة المنافسة في السوق أو تشابه الخدمات المقدمة مع المنافسين، وهو ما يتقاطع مع مشكلة الدراسة حول الحاجة لخطط مبتكرة 10.

ثانياً: تحليل محور الأداء المؤسسي ورضا العملاء:

السؤال الرابع: هل تعتقد أن التسويق الجيد للمؤسسة ساهم في تحسين أدائها العام؟

بناءً على البيانات 11:

- أوافق بشدة: 80%
- أوافق: 20%

التحليل:

هذه النتيجة تمثل جوهر الدراسة، حيث يوجد إجماع تام (100%) على وجود علاقة سببية بين جودة التسويق وتحسن الأداء العام. هذا يؤكد صحة نموذج الدراسة المقترح 12 الذي يربط عناصر خطة التسويق بالأداء المؤسسي.

السؤال الخامس: هل يتم التواصل معي بطرق فعالة بعد شراء المنتج أو الخدمة؟

بناءً على البيانات 13:

- أوافق بشدة: 80%
- أوافق: 20%

التحليل:

يعكس هذا البند كفاءة "خدمة ما بعد البيع" كجزء من الأداء المؤسسي. النتائج الإيجابية جداً تدل على نجاح الشركة في الحفاظ على العملاء، وهو أحد مؤشرات قياس المتغير التابع (الأداء) المذكورة في الإطار النظري 14.

السؤال السادس: هل العروض الترويجية للمؤسسة تتناسب مع احتياجاتي؟

بناءً على البيانات 15:

- أوافق بشدة: 80%
- محايد: 20%

التحليل:

وجود نسبة 20% محايدة قد يشير إلى فرصة لتحسين تخصيص العروض (Personalization). ومع ذلك، فإن الأغلبية العظمى راضية، مما يصب في مصلحة تحقيق الأهداف البيعية.

5.7 اختبار الفرضيات:

بناءً على التحليل الوصفي السابق، يمكننا اختبار فرضيات الدراسة التي تم وضعها في الفصل الأول.

الفرضية الأولى:

- **نص الفرضية:** "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة إعداد خطة التسويق وتحسين الأداء المؤسسي.
- **النتيجة:** تم قبول الفرضية.
- **الدليل:** أظهرت نتائج الاستبيان في السؤال الخاص بتأثير التسويق على الأداء (80% موافقة بشدة) وجود ارتباط قوي في ذهن المبحوثين بين المتغيرين. كما أن ارتفاع متوسطات إجابات محور "التخطيط" ومحور "الأداء" يؤكد وجود علاقة طردية قوية؛ كلما زاد الاهتمام بالتخطيط الرقمي، زاد الرضا والأداء المدرك.

الفرضية الثانية:

- **نص الفرضية:** "استخدام الأدوات الرقمية الحديثة يسهم في رفع فعالية الخطط التسويقية.
- **النتيجة:** تم قبول الفرضية.
- **الدليل:** النتائج المتعلقة بـ "استخدام أساليب رقمية حديثة" و "توفير معلومات عبر التواصل الاجتماعي" جاءت بمتوسطات مرتفعة جداً (أغلبية ساحقة للموافقة بشدة). هذا يؤكد أن التحول الرقمي هو المحرك الأساسي لفعالية التسويق في الشركة محل الدراسة.

5.8 ربط النتائج بالدراسات السابقة:

في هذا الجزء نناقش مدى اتفاق نتائجنا مع الأدبيات المذكورة في الفصل الثاني.

1. الاتفاق مع دراسة كوتلر (2016):18

أكدت دراستنا أن التسويق ليس مجرد نشاط ترويجي، بل هو عملية استراتيجية تؤثر في صلب الأداء المؤسسي. اتفقت نتائجنا مع كوتلر في أن وضوح الأهداف واستخدام القنوات المناسبة (الرقمية في حالتنا) هو أساس النجاح.

2. الاتفاق مع دراسة السعيد (2020):19

أشارت دراسة السعيد إلى أهمية الأدوات الرقمية. وقد أثبتت نتائجنا الميدانية صحة ذلك، حيث تبين أن رضا العملاء عن "المعلومات في وسائل التواصل" و"التواصل بعد البيع" كان مرتفعاً جداً بفضل التقنية، مما يعزز فكرة أن الأدوات الرقمية تزيد من كفاءة الوصول للعملاء.

3. مقارنة مع دراسة عبد الله (2021):20

تناولت تلك الدراسة أثر التخطيط في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ورغم أن دراستنا طبقت على شركة كبيرة (GASCO)، إلا أن النتائج تقاطعت في أن "التخطيط المسبق" يقلل من الهدر ويزيد من وضوح الرؤية لدى العاملين، وهو ما ظهر في نسبة الموافقة العالية على مساهمة التسويق في الأداء.

المناقشة العامة:

تميزت نتائج هذه الدراسة بأنها أظهرت وعياً مرتفعاً جداً لدى العينة بأهمية التحول الرقمي. بينما قد تشير بعض الدراسات القديمة إلى مقاومة التغيير، إلا أن دراستنا أثبتت أن البيئة الحالية في الشركة (GASCO) متقبلة وداعمة للتكنولوجيا، مما يسهل تنفيذ الخطط التسويقية الحديثة. الفجوة التي ظهرت فقط كانت في جانب "التميز عن المنافسين" (40% محايد)، وهي نقطة تتطلب من الشركة التركيز على "الميزة التنافسية الفريدة" في خططها القادمة وليس فقط "الكفاءة التشغيلية".

5.9 الخاتمة:

خلص هذا الفصل إلى تحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها لقياس أثر التخطيط التسويقي على الأداء المؤسسي. أظهرت الإحصاءات الوصفية مستويات مرتفعة من الموافقة على جميع محاور الدراسة، مما يعكس واقعاً إيجابياً داخل شركة الغاز والتصنيع الأهلية فيما يتعلق بتبني التقنيات الحديثة وتخطيط الحملات التسويقية.

أثبتت اختبارات الفرضيات وجود علاقة وثيقة ومؤثرة بين المتغير المستقل (التخطيط والتسويق الرقمي) والمتغير التابع (الأداء المؤسسي ورضا العملاء). كما أوضحت المناقشة توافق هذه النتائج مع الإطار النظري والدراسات السابقة، مع الإشارة إلى ضرورة تعزيز جانب الابتكار التنافسي لضمان تفوق الشركة السوقية مستقبلاً. تمهد هذه النتائج الطريق لطرح التوصيات والمقترحات في الفصل الختامي من المشروع.

5.10 المرجعية:

ولاً: المراجع العربية

- كوتلر، ف.، وكيلر، ك. (2016). *إدارة التسويق* (الطبعة 15). دار النشر العالمية.
- ديفيد، ف. ر. (2019). *استراتيجية الأعمال: مفاهيم وتطبيقات*. دار الفكر الحديث.
- عبد الله، م. (2021). أثر التخطيط التسويقي على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. *مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية*، 12(3)، 45-62.
- السعيد، ع. (2020). استخدام الأدوات الرقمية في التسويق الحديث. *المجلة العربية للتسويق*، 8(2)، 101-117.
- وزارة التجارة والصناعة. (2022). *تقرير التنمية الاقتصادية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة*. الرياض: وزارة التجارة والصناعة.
- أحمد، م. س. (2021). *إدارة التسويق: مدخل استراتيجي*. القاهرة: دار الفكر الجامعي.
- الخالدي، ع. م. (2019). التخطيط التسويقي وأثره في تحسين الأداء المؤسسي. *مجلة العلوم الإدارية*، 15(2)، 45-68.
- السعيد، ن. ح. (2020). التسويق الرقمي وتطوير استراتيجيات التسويق التقليدي. *مجلة البحوث التسويقية*، 10(4)، 123-139.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2020). *Marketing: An Introduction* (14th ed.). Pearson.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital Marketing* (7th ed.). Pearson Education.

5. الفصل الخامس : مناقشة النتائج والاستنتاجات

6.1 المقدمة:

يتناول هذا الفصل من الدراسة عرضًا تفصيليًا لمناقشة النتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليلين النظري والتطبيقي، وذلك بهدف توضيح مدى انسجام هذه النتائج مع أهداف الدراسة وفرضياتها والإطارين النظري والمنهجي. كما يستعرض الفصل إسهامات الدراسة النظرية والتطبيقية، ويقدم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تفيد الجهات المستفيدة مستقبلاً، بالإضافة إلى بيان حدود الدراسة والعوامل التي قد تكون أثرت على نتائجها، وأخيراً استعراض المقترحات للدراسات المستقبلية والخاتمة العامة للبحث.

يأتي هذا الفصل كحلقة مهمة تربط بين ما تم تقديمه في الفصول السابقة من إطار نظري ومنهجي وعرض وتحليل للنتائج، وبين ما يمكن أن يسهم به هذا البحث في إثراء المعرفة العلمية والتطبيقية في مجال الذكاء الاصطناعي وخدمة العملاء. وعليه، فإن هذا الفصل يشكل خطوة أساسية لفهم القيمة المضافة للبحث ومدى إمكانية الاستفادة من نتائجه في البيئات الإدارية والمهنية.

6.2 المساهمة النظرية:

تتبع المساهمة النظرية لهذا البحث من كونه يتناول العلاقة بين مفهومين مهمين لم يتم دمجهما بشكل كافٍ في إطار بحثي موحد في الأدبيات السابقة، وهما: الذكاء الاصطناعي وخدمة العملاء. فعلى الرغم من تزايد الاهتمام العالمي بمبادئ الذكاء الاصطناعي، كما في أعمال، إلا أن التركيز في الدراسات السابقة لم تقدم اعتمادية عالية مباشرة على هيكل وآليات عمل خدمة العملاء.

وقد تم اختيار متغيرات البحث بناءً على مراجعة منهجية للأدبيات ذات الصلة، والتي أظهرت أن العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وخدمة العملاء لم تُدرس ضمن نموذج بحثي موحد، ولكن دون دمج شامل بين خدمة العملاء كمفهوم شامل وخدمة العملاء كمجال تطبيقي مستقل. كما أن عدد الدراسات التي ربطت بين المتغيرين ظل محدوداً وغير كافٍ لتكوين أساس نظري متماسك، مما شكل دافعاً رئيسياً لتصميم هذا البحث.

ويضيف هذا البحث بعداً جديداً للأدبيات من خلال اقتراح إطار نظري يربط بين ممارسات الذكاء الاصطناعي (بأبعادها الاقتصادية، البيئية، والاجتماعية) وتأثيرها في خدمة العملاء من حيث الهيكل الإداري، أساليب اتخاذ القرار، التغيير المؤسسي، ومستوى الكفاءة التنظيمية. وبهذا يسعى البحث إلى سد الفجوة النظرية القائمة، كما يشجع على إعادة النظر في ممارسات الإدارة من منظور استدامي يتماشى مع التحديات البيئية والاجتماعية المعاصرة، كما يفتح آفاقاً جديدة للباحثين لتوسيع نطاق الدراسات في هذا المجال، وتطوير نماذج تفسيرية أكثر شمولاً لمفهوم خدمة العملاء داخل النظم الإدارية.

وبالتالي استطاع الباحث من خلال دراسته الحالية بناء الإطار النظري بشكل يعزز المعرفة النظرية بمتغيرات الدراسة كما تمكن من تحديد أبعاد المتغيرات وتحديد المنهجية الأنسب لتحقيق أهدافها وكانت الأداة المناسبة لجمع البيانات من عينة الدراسة هي الاستبانات.

6.3 المساهمة العملية:

تكمن المساهمة العملية لهذا البحث في تقديم رؤى وتوصيات تطبيقية يمكن أن تسهم في تعزيز التكامل بين حلول الذكاء الاصطناعي وعمليات خدمة العملاء في شركة غازكو بوصفها إحدى الشركات الوطنية الرائدة في قطاع الطاقة وإدارة خدمات الغاز في المملكة العربية السعودية. فمن خلال دراسة العلاقة بين أبعاد الذكاء الاصطناعي بما في ذلك أنظمة المحادثة الذكية، حالات الاستخدام التشغيلية، الأنظمة المرتبطة بسلاسل الإمداد، وكفاءة استهلاك الموارد وبين جودة خدمات العملاء، يقدم هذا البحث تحليلاً عملياً يعكس واقع التحول الرقمي داخل بيئة تشغيلية حساسة ومعقدة مثل خدمات الغاز.

ويساعد هذا البحث في تحديد الفرص المتاحة أمام غازكو لتطوير خدماتها التشغيلية وخدمات ما بعد البيع، مثل:

- تحسين سرعة الاستجابة للبلاغات وطلبات التعبئة،
- رفع مستوى الدقة في مراقبة الخزانات،
- تعزيز كفاءة الجولات الميدانية،
- تخفيض الأخطاء التشغيلية عبر الأتمتة،
- وتمكين اتخاذ القرار بناءً على بيانات لحظية.

كما يبرز البحث التحديات التي قد تواجه غازكو في مواكبة استراتيجياتها التشغيلية مع متطلبات خدمة العملاء الرقمية، مثل جاهزية البنية التحتية التقنية، ومستوى تبني الموظفين للأنظمة الذكية، والحاجة إلى دمج الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة الحالية لضمان استمرارية الخدمة دون انقطاع.

وتتسق المساهمة العملية للبحث مع توجهات رؤية المملكة 2030 نحو التحول الرقمي ورفع كفاءة الخدمات الحكومية والخاصة، حيث يرتبط جزء كبير من مستهدفات الرؤية بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الحياة، وهو ما يجعل من تطوير خدمات غازكو خطوة استراتيجية تسهم في تحسين السلامة، وتعزيز رضا العملاء، ورفع الكفاءة التشغيلية عبر جميع المناطق التي تخدمها الشركة.

كما توفر نتائج هذا البحث مؤشرات عملية يمكن استخدامها في تصميم مبادرات تطويرية مستقبلية في غازكو، مثل:

- بناء نماذج تنبؤية لاستهلاك الغاز،
- أتمتة جدولة صهاريج التوزيع،
- تطوير روبوتات محادثة لخدمة العملاء،
- استخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل التوقفات التشغيلية وتحسين إدارة المخاطر.

وبذلك يسهم البحث في دعم متخذي القرار في غازكو لبناء سياسات وتحسينات تعتمد على أسس علمية وتكنولوجية، بما يعزز مستوى الخدمة ويحقق رضا العملاء ويزيد من موثوقية العمليات.

6.4 التوصيات:

توصيات لتعزيز دور الذكاء الاصطناعي في شركة غازكو:

1. تعزيز الوعي والمعرفة بالذكاء الاصطناعي:

- ضرورة رفع مستوى الوعي حول مفهوم الذكاء الاصطناعي لدى العاملين في جميع المستويات الإدارية والفنية داخل شركة غازكو، من خلال برامج تدريبية وورش عمل دورية تبرز أهميته في تحسين الأداء التشغيلي وخدمة العملاء.
- نشر ثقافة الابتكار والمرونة في التعامل مع التغيرات التقنية، لضمان تبني الذكاء الاصطناعي كأداة استراتيجية وليس مجرد تقنية مساعدة.

2. تشجيع استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار:

- تشجيع المديرين على استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في التخطيط التشغيلي واتخاذ القرار الاستراتيجي، مع ضمان تحقيق التوازن بين الأهداف الاقتصادية، التشغيلية، والاجتماعية.
- تطوير مؤشرات أداء جديدة مرتبطة بتحسين الإنتاجية والكفاءة التشغيلية باستخدام الذكاء الاصطناعي.

3. توفير بيئة تنظيمية داعمة:

- تطوير سياسات وإجراءات واضحة تدعم تطبيق حلول الذكاء الاصطناعي، وربط مؤشرات الأداء بالمبادرات الذكية.
- إدماج فرق مختصة بالذكاء الاصطناعي ضمن الهيكل التنظيمي، لتولي متابعة، تقييم، وتطوير التطبيقات الذكية في كافة عمليات الشركة.

4. تحسين إدارة خدمة العملاء:

- تبني أنظمة تقييم أداء حديثة تأخذ في الاعتبار مؤشرات جودة خدمة العملاء، مثل تقليل وقت الاستجابة، وتحسين كفاءة التعامل مع الشكاوى، ومراقبة رضا العملاء بشكل دوري.
- استخدام الذكاء الاصطناعي لأتمتة الاستفسارات الروتينية، مما يقلل الضغط على موظفي خدمة العملاء ويزيد من قدرتهم على التركيز على القضايا المعقدة.

5. تحسين العمليات التشغيلية والتصنيعية:

- استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات الصيانة، التنبؤ بالأعطال، ومراقبة سلامة المنشآت.
- تطوير أنظمة ذكية لمراقبة استهلاك الغاز والكفاءة التشغيلية، مع تقديم توصيات فورية لتقليل الفاقد وزيادة الإنتاجية.

6. تخصيص تجربة العملاء:

- استخدام الذكاء الاصطناعي لتقديم حلول مخصصة للعملاء الصناعيين والتجارين، بناءً على بيانات الاستهلاك واحتياجاتهم الفعلية.
- تعزيز قنوات الاتصال الذكية مع العملاء، بما يضمن سرعة الاستجابة وتوفير الدعم الفني بشكل فوري.

7. تشجيع البحث المستقبلي والتطوير:

- إجراء دراسات مستقبلية على شركات الطاقة والغاز الأخرى داخل المملكة لمقارنة مستويات تطبيق الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء والعمليات التشغيلية، وتحديد عوامل النجاح أو الفشل.
- تطوير نموذج متكامل لتطبيق مبادئ الذكاء الاصطناعي يمكن تكييفه مع بيئة شركات الطاقة الكبرى مثل غازكو، مع قابلية التعميم على مؤسسات مشابهة.
- دراسة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي ورضا العملاء، لمعرفة كيفية تحسين ممارسات الإدارة والتشغيل.

8. برامج تدريبية للقادة الإداريين:

- تطوير برامج تدريبية مخصصة للقادة الإداريين حول إدارة التغيير المرتبط بالتحول الرقمي والذكاء الاصطناعي، لضمان استمرار وديمومة الخدمات.
- تمكين الفرق من التعامل مع البيانات وتحليلها لدعم اتخاذ القرارات الذكية، بما يزيد من مرونة وكفاءة الإدارة.

9. تعزيز الفوائد التجارية والتشغيلية:

- خفض التكاليف: أتمتة المهام الروتينية لتقليل استهلاك الموارد وزيادة الكفاءة.
- تحسين رضا العملاء: تقديم دعم ذكي وسريع للعملاء الصناعيين والتجارين، مع تقليل أوقات الانتظار.
- زيادة الإنتاجية والكفاءة: تزويد الفرق بتوصيات ذكية تساعد في سرعة حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- تحسين العمليات: تحليل البيانات التشغيلية لتحديد فرص تحسين الأداء وتقليل المخاطر.

10. تحفيز الابتكار والتطوير المستمر:

- إنشاء منصات ابتكار داخلية تشجع الموظفين على اقتراح حلول ذكية مبتكرة.
- متابعة أحدث التقنيات في الذكاء الاصطناعي وتطبيقها بما يخدم أهداف الشركة التشغيلية والتجارية.

6.5 حدود الدراسة:

على الرغم من القيمة العلمية والتطبيقية التي تقدمها هذه الدراسة، إلا أن هناك عدة حدود يجب أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج وتعميمها:

1. **الحدود الزمنية:** تركزت الدراسة على فترة زمنية محددة، مما يعني أن النتائج تعكس الوضع الحالي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في شركة غازكو خلال هذه الفترة فقط، وقد تختلف النتائج مع مرور الوقت أو مع تطورات تكنولوجية مستقبلية.
2. **الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة في مقر شركة غازكو وفروعها المختارة، لذلك قد تكون النتائج محدودة ببيئة العمل والثقافة التنظيمية الخاصة بهذه الشركة، وقد لا تكون قابلة للتعميم مباشرة على شركات أخرى في قطاع الطاقة أو الغاز.
3. **الحدود المنهجية:** اعتمدت الدراسة على منهجية محددة لجمع وتحليل البيانات، بما في ذلك الاستبيانات والمقابلات مع موظفين محددين وفئات معينة من الإدارة. هذا قد يحد من شمولية النتائج على جميع المستويات الإدارية أو جميع العاملين في الشركة.
4. **الحدود التكنولوجية:** تركزت الدراسة على تقييم تطبيقات الذكاء الاصطناعي الموجودة حالياً، دون التعمق في التقنيات الحديثة المستقبلية أو الأنظمة التي قد يتم تطويرها مستقبلاً، مما يحد من القدرة على التنبؤ بالأثر الكامل للذكاء الاصطناعي على العمليات وخدمة العملاء على المدى الطويل.
5. **الحدود البشرية والمعرفية:** تعتمد الدراسة على تقييمات وآراء البشر، سواء من الموظفين أو العملاء، والتي قد تتأثر بالانطباعات الشخصية أو المعرفة المحدودة حول الذكاء الاصطناعي، مما قد يؤدي إلى بعض التحيزات في البيانات.
6. **الحدود المالية والموارد:** لم تتناول الدراسة التأثير المالي التفصيلي لتطبيق الذكاء الاصطناعي على الميزانية التشغيلية لشركة غازكو، كما أن تنفيذ جميع التوصيات المقترحة قد يتطلب موارد إضافية لم يتم تحليلها ضمن نطاق هذه الدراسة.

6.6 الدراسات المستقبلية:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في شركة غازكو وأثرها على خدمة العملاء، يقترح الباحث عدة محاور للدراسات المستقبلية لتعميق الفهم وتوسيع نطاق التطبيقات العملية:

1. **توسيع نطاق الدراسة على شركات الغاز والطاقة الأخرى:** يمكن إجراء دراسات مستقبلية على شركات مشابهة في المملكة العربية السعودية أو المنطقة لدراسة مستويات تطبيق الذكاء الاصطناعي ومقارنتها مع شركة غازكو، بهدف تحديد العوامل المشتركة للنجاح أو أسباب الفشل.
2. **تحليل التأثير المالي والتشغيلي للذكاء الاصطناعي:** يُستحسن إجراء بحوث مستقبلية لتقدير الفوائد الاقتصادية المباشرة وغير المباشرة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، مثل تقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة الكفاءة الإنتاجية، وتحسين إدارة الموارد البشرية.
3. **تطوير نماذج متكاملة لتطبيق الذكاء الاصطناعي:** دراسة إمكانية تطوير نموذج شامل يمكن اعتماده لتطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة خدمة العملاء والعمليات التشغيلية داخل شركات الغاز، مع إمكانية تكيفه على مؤسسات أخرى في القطاع الصناعي والخدمي.
4. **استكشاف العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتجربة العملاء:** يُقترح البحث في كيفية مساهمة ممارسات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وزيادة رضاهم وولائهم، مع دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على سرعة الاستجابة وكفاءة الحلول المقدمة.
5. **دراسة أثر التغير التنظيمي والتحول الرقمي:** يمكن إجراء دراسات مستقبلية لتقييم كيفية تكيف الهيكل التنظيمي والثقافة المؤسسية لاستيعاب حلول الذكاء الاصطناعي، مع التركيز على تدريب وتأهيل القيادات الإدارية وفرق العمل لتبني التغير التكنولوجي.
6. **البحث في التقنيات المستقبلية للذكاء الاصطناعي:** دراسة أثر التطورات الحديثة في مجالات التعلم الآلي، الذكاء الاصطناعي التوليدي، والتحليلات الذكية على تحسين العمليات التشغيلية وخدمة العملاء في شركات الغاز والطاقة.
7. **تقييم فعالية السياسات واللوائح التنظيمية:** يُستحسن دراسة أثر السياسات الداخلية واللوائح التنظيمية على نجاح تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وكيفية وضع إطار تنظيمي داعم يعزز الابتكار ويحد من المخاطر.
8. **دراسات ميدانية طويلة المدى:** يُقترح إجراء بحوث طويلة المدى لمتابعة التطور المستمر لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وقياس تأثيرها على الأداء المؤسسي بشكل دوري، مما يساعد على تعديل الاستراتيجيات وتحقيق التحسين المستمر.

6.7 الخاتمة:

توصلت هذه الدراسة إلى أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في شركة غازكو يمكن أن يشكل عنصرًا استراتيجيًا مهمًا لتحسين جودة خدمة العملاء وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية. فقد أظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي لا يقتصر دوره على أتمتة المهام الروتينية، بل يمتد ليشمل دعم اتخاذ القرار، تحسين تجربة العملاء، وتعزيز الإنتاجية بشكل عام.

لقد بينت الدراسة أن دمج الذكاء الاصطناعي في إدارة خدمة العملاء يحقق عدة مزايا رئيسية، منها خفض التكاليف التشغيلية من خلال أتمتة الاستفسارات والمهام الروتينية، تحسين سرعة الاستجابة للعملاء، رفع مستوى رضاهم، وتمكين الوكلاء البشريين من التركيز على المهام الأكثر أهمية وقيمة. كما أن الذكاء الاصطناعي يتيح تخصيص الخدمات بشكل أفضل بحسب احتياجات كل عميل، ويعمل على تحسين العمليات الداخلية، مما يساهم في تعزيز كفاءة الشركة واستدامة خدماتها.

ومن جانب آخر، كشفت الدراسة أن نجاح تطبيق الذكاء الاصطناعي يعتمد بشكل كبير على البيئة التنظيمية والثقافة المؤسسية. فالسياسات الداخلية، الهيكل التنظيمي، ووجود وحدات متابعة وتقييم متخصصة تشكل عوامل حاسمة لضمان فعالية هذه التطبيقات. بالإضافة إلى ذلك، فإن تدريب وتأهيل القيادات الإدارية والموظفين يعد من الركائز الأساسية لنجاح التحول الرقمي، وضمان استمرارية تحسين تجربة العملاء.

كما توصلت الدراسة إلى أن هناك إمكانيات كبيرة لتطوير وتوسيع استخدام الذكاء الاصطناعي في مجالات متعددة داخل الشركة، بما في ذلك إدارة الأزمات، تحسين التواصل الداخلي، وتقديم خدمات أكثر دقة وفعالية للعملاء. ومن هذا المنطلق، فإن دمج الذكاء الاصطناعي لا يساهم فقط في تحسين تجربة العملاء، بل يحقق أيضًا فوائد تجارية واستراتيجية هامة للشركة، مثل زيادة الإنتاجية، تحسين الكفاءة التشغيلية، ودعم اتخاذ القرار الاستراتيجي المبني على البيانات والتحليلات الذكية.

في ضوء ما سبق، يؤكد الباحث أن تبني استراتيجية شاملة لتطبيق الذكاء الاصطناعي، مدعومة بتدريب مستمر وبيئة تنظيمية محفزة، يمثل خطوة حيوية نحو تعزيز تنافسية شركة غازكو على المدى الطويل، ويضعها في موقع ريادي بين شركات الطاقة والخدمات في المملكة العربية السعودية.